

Hewlett Packard

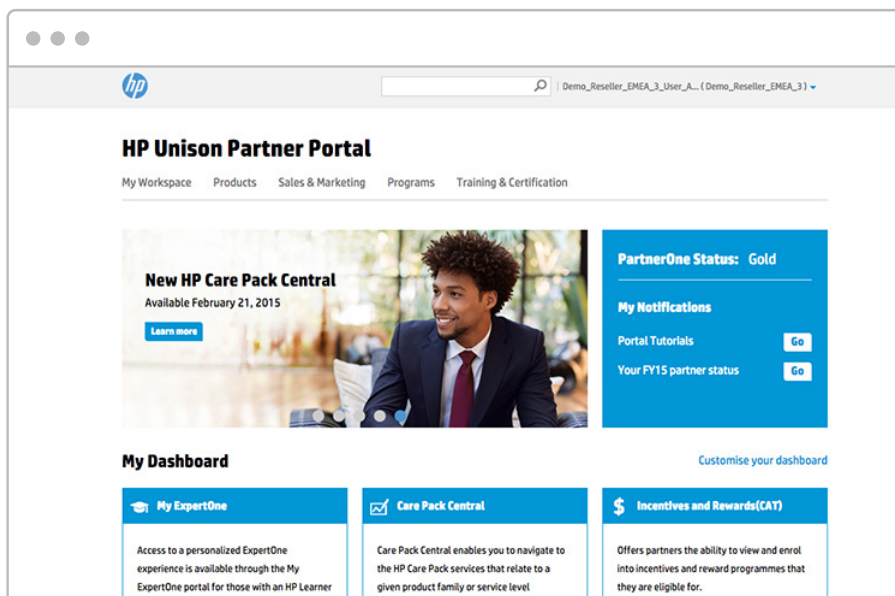
Le portail HP Unison Partner Portal révolutionne l'expérience partenaires avec un point d'entrée unique pour 650 000 utilisateurs

partner.hp.com

Nous avons grandement gagné en compétitivité. Le portail HP Unison Partner Portal basé sur Liferay a permis à HP de prendre une longueur d'avance sur les autres acteurs du marché.

Anne Anderson

Senior Director of Partner Portal and Experience, Hewlett Packard



En bref

Enterprise :
Hewlett Packard*

Pays/Région :
Monde entier

Secteur :
Informatique

Utilisation :
Extranet, site Web compatible avec les appareils mobiles

Principales fonctionnalités :
WCM, authentication unique, intégrations Solr/ZooKeeper, haute disponibilité/clustering, import/export des sites, staging, bibliothèque documentaire et multimédia, Asset Publisher, permissions, organisations (plus de 100 000)

*Avant la scission de l'entreprise en novembre 2015

La passion des partenaires

Le récit et les informations liés à la transformation du portail HP Partner Portal dans cette étude de cas se rapportent à l'entreprise Hewlett Packard et au portail HP Unison Partner Portal avant la scission de l'entreprise le 1er novembre 2015. Le portail HP Unison Partner Portal a alors été séparé en deux portails, HP Inc. Partner First Portal et Hewlett Packard Enterprise Partner Ready Portal, correspondant chacun aux activités des nouvelles entreprises.

HP et Hewlett Packard Enterprise font toutes deux partie du classement Fortune 50 des entreprises technologiques et s'attachent à offrir à leurs partenaires la meilleure expérience possible.

Un état des lieux alarmant

En 2013, lors de sa nomination au poste de responsable du portail et de l'expérience des partenaires chez HP, Anne Anderson s'est retrouvée face à des portails partenaires vieillissants. Ces portails reposaient sur des technologies datant d'une dizaine d'années et avaient peu d'adeptes parmi les 250 000 partenaires dans le monde. Les interactions des partenaires avec HP se faisaient via plusieurs portails et une multitude d'outils en ligne, le tout avec des étapes de connexion différentes.

Pour ne rien arranger, environ 3 000 contributeurs publiaient sur les divers sites avec très peu de contrôles. Les pages affichaient jusqu'à 20 liens d'information en même temps. En outre, selon un audit, près de 80 % du contenu avait plus d'un an. Une étude comparative des portails partenaires a démontré que HP était loin derrière ses concurrents en termes de meilleures pratiques et de qualité d'expérience pour les partenaires. Afin d'accroître l'activité des partenaires, qui représentait 70 % du chiffre d'affaires de l'entreprise, HP avait besoin de repenser l'expérience en profondeur et de remplacer les anciens portails par un système unique et moderne.

Des partenaires impliqués

Anne Anderson et les membres de son équipe ont mis en évidence la nécessité d'un changement radical et adopté une approche intégrant les partenaires dans le processus de refonte.

Ces derniers ont ainsi été interrogés pour recueillir leur avis. En s'appuyant sur 10 000 réponses d'enquête, des données glanées sur les forums de partenaires et des conseils d'experts en portails, ils ont décidé d'investir dans une nouvelle technologie en mesure de gérer la complexité du portail :

- 3 000 contributeurs
- 650 000 utilisateurs dans 174 pays et 25 langues
- Plusieurs divisions avec des millions de produits HP
- Programme de distribution à plusieurs niveaux
- Types d'activités très différents chez les partenaires
- Rôles d'utilisateurs divers chez les partenaires
- Opérations 24h/24, 7j/7, dans le monde entier

Après un vaste processus de sélection, HP a choisi la plate-forme Liferay. C'est sa flexibilité et sa capacité à créer des expériences ciblées qui ont séduit HP.

Un point d'entrée unique dans le monde

En seulement 11 mois, l'équipe HP et ses partenaires technologiques ont réussi à lancer le nouveau portail HP Unison Partner Portal pour les grands partenaires mondiaux de HP. Au cours des 13 mois suivants, Anne Anderson et son équipe ont regroupé tous les outils et informations professionnels au sein d'une plate-forme de portail unique, abandonné sept anciens portails et déployé le nouveau portail auprès de l'ensemble des 170 000 partenaires de distribution partout dans le monde.

« Cesser l'utilisation des anciens systèmes constitue souvent l'une des plus grandes difficultés rencontrées par les équipes informatiques. Avec le nouveau portail basé sur Liferay, nous avons pu surmonter cet obstacle et remplacer sept anciens portails », a expliqué Pierre Masure, responsable de la transformation informatique chez HP.

En utilisant Liferay comme plate-forme sous-jacente, HP a été en mesure de proposer à tous ses partenaires une seule URL mondiale et un point d'entrée unique pour l'ensemble des services et outils disponibles dans l'écosystème des partenaires (catalogue de produits, enregistrement des transactions, gestion des commandes, établissement de devis et rémunération, formation, marketing, etc.). Par ailleurs, un tableau de bord personnalisable permet aux utilisateurs de configurer eux-mêmes les outils professionnels dont ils se servent le plus sur leur page d'accueil, pour un accès rapide en un clic.

Grâce au nouveau portail, les partenaires peuvent recevoir du contenu de manière ciblée et pertinente via un ensemble de permissions à plusieurs niveaux proposant des actualités intéressantes, des promotions, des notifications, des bannières, etc.

Le nouveau portail partenaires constituait un élément clé de la stratégie globale de HP à l'égard de ses partenaires du monde entier. Il était par ailleurs essentiel de maintenir les performances du portail à un niveau élevé en toutes circonstances.

« Si le site tombait en panne aux heures de pointe, HP perdait des millions de dollars par heure », a précisé Anne Anderson.

Voici les principaux avantages et fonctionnalités du portail :

- Portail partenaires unique avec une URL mondiale et un seul login pour accéder à tout l'écosystème des partenaires HP
- Navigation organisée par tâche plutôt que par structure d'activité
- Structure et recherche claires et cohérentes pour un accès simplifié au contenu
- Accès rapide aux outils : accès au contenu et aux applications en un clic via un tableau de bord personnalisable
- Amélioration des performances avec les serveurs HP Moonshot, des extensions Liferay personnalisées et une surveillance en temps réel dans le monde entier, pour une résolution rapide des problèmes

Résultats : davantage de partenaires, une utilisation et une satisfaction accrues

Un an plus tard, la satisfaction des partenaires atteignait des records. La mise en œuvre de la technologie Liferay a été particulièrement efficace :

- Davantage de contenu en moins de temps : la durée des sessions a diminué de 33 %, mais le contenu consulté a augmenté de 30 % pendant chaque session.
- Renforcement de l'adoption et de l'utilisation du portail : 92 % des utilisateurs consultent le portail plusieurs fois par semaine et 84 % plusieurs fois par jour.
- Amélioration des ventes : les partenaires qui utilisent fréquemment le portail bénéficient d'opportunités 17 fois plus importantes que ceux qui ne l'utilisent pas souvent.
- Plus grande satisfaction des partenaires : les scores de satisfaction des partenaires ont connu une croissance à trois chiffres.
- Efficacité accrue du support : les visites nécessitant une intervention d'assistance ont diminué de 85 %.

Après le lancement du portail HP Unison Partner Portal, une étude indépendante a montré que le portail HP devançait ses concurrents dans trois des 12 catégories examinées par rapport à la référence établie lors de l'évaluation initiale.

« Alors que nous étions à la traîne, nous sommes devenus très compétitifs », s'est réjouie Anne Anderson. « Le portail HP Unison Partner Portal basé sur Liferay a permis à HP de prendre une longueur d'avance sur les autres acteurs du marché. Suite à la scission de l'entreprise le 1er novembre 2015, le portail Unison Partner Portal est devenu HP Partner First Portal, d'une part, et HPE Partner Ready Portal, d'autre part. Il reste un outil de support clé au niveau mondial pour les deux entreprises. »

Valeur ajoutée Liferay

- Simplicité d'utilisation pour plus de 3 000 contributeurs
- Au service de 250 000 organisations partenaires dans 174 pays et 25 langues
- Gestion fine des permissions pour un programme partenaires à plusieurs niveaux
- Tableau de bord et page d'accueil personnalisables et dynamiques
- Augmentation de 50 % de l'adoption et de l'utilisation du portail

170322